

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 2119—2025

消费品召回管理工作规范

Consumer products recall work specifications

2025 - 03 - 04 发布

2025 - 06 - 03 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宁夏回族自治区市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：宁夏计量质量检验检测研究院。

本文件主要起草人：刘杰、何华、苏梦菲、杨迪、邢雅琴、叶农、王伟、贝茹、米江、王慧。

消费品召回管理工作规范

1 范围

本文件规定了消费品召回工作的术语和定义、总体要求、信息收集与分析、缺陷调查、风险评估、召回的要求。

本文件适用于消费品召回工作的管理和指导。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 34400-2017 消费品召回 生产者指南

GB/T 43387-2023 产品召回 术语

3 术语和定义

GB/T 34400—2017界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

消费品 consumer product

消费者为生活消费需要购买、使用的产品。

注：包括但不限于个人使用而设计或生产的产品，包括其元件、零件、配件、说明和包装。

[来源：GB/T 34400—2017 ， 2.2]

3.2

缺陷 defect

由于设计、制造、警示标识等原因导致的在同一批次、型号或者类别的消费品中普遍存在的不符合国家标准、行业标准中保障人身、财产安全要求的情形或者其他危及人身、财产安全的不合理的危险。

[来源：GB/T 34400—2017 ， 2.4]

3.3

召回 recall

生产者对存在缺陷的消费品，通过补充或者修正警示标识、修理、更换、退货等补救措施，消除缺陷或者降低安全风险的活动。

3.4

主管部门 competent department

负责消费品召回管理的省级行政部门。

3.5

产品召回技术机构 technical agency of product recall

根据召回主管部门要求，承担产品召回过程中具体技术工作的单位。

[来源：GB/T 43387-2023 ， 4.6]

3.6

生产者 manufacturer

生产、提供产品或者以其名义提供产品的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 43387-2023 ， 4.1]

3.7

消费者 consumer

为生活消费需要购买、使用产品或者接受服务的个人。

[来源：GB/T 43387-2023 ， 4.5]

4 总体要求

- 4.1 主管部门、产品召回技术机构严格遵守产品召回法律法规,按照各自职能负责产品召回管理工作,按照规定开展缺陷信息收集处理、启动调查分析、开展缺陷调查、召回、召回监督等工作;
- 4.2 通过国家消费品召回管理信息系统,统一管理产品缺陷线索、企业各类产品召回等信息;
- 4.3 参与产品召回工作的单位及人员对工作中获悉的商业秘密、个人隐私等,应当依法保密。
- 4.4 工作流程见图 1。

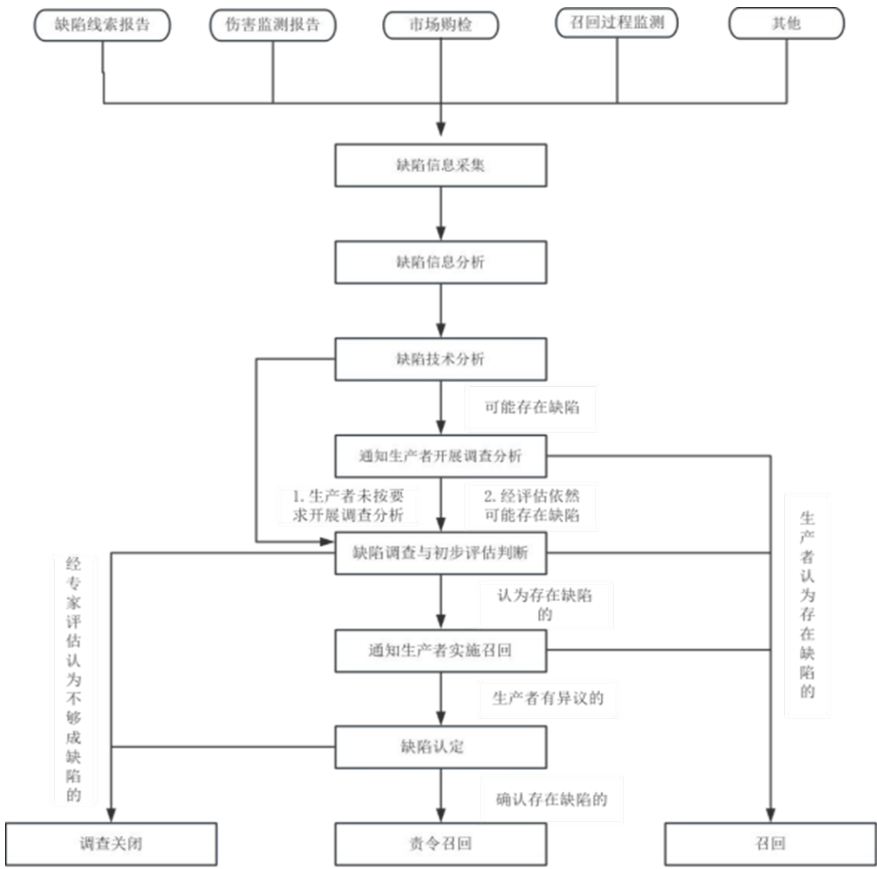


图1 工作流程图

5 信息收集与分析

5.1 信息收集

5.1.1 主管部门可以委托产品召回技术机构，收集整理缺陷线索报告、网络舆情、投诉举报、监督抽查等多渠道数据。

5.1.2 市场监管各部门在工作中发现的产品质量信息、监督抽查不合格信息、风险信息、行政执法、投诉举报等信息。

5.1.3 信息收集渠道包含但不限于以下来源：

- a) 伤害监测点报送的产品伤害监测信息；
- b) 国内外召回信息、伤害监测信息、网络舆情、等信息；
- c) 市场监管部门监督抽查、专项抽查信息；
- d) 自治区召回中心收集的缺陷信息线索、电话投诉举报信息；
- e) 国家缺陷消费品召回综合管理信息平台中的消费品缺陷线索信息共享系统中的信息；
- f) 通过市场购样、检测发现的产品缺陷信息。

5.2 缺陷信息处理

5.2.1 对各种信息渠道获得的产品安全风险信息进行整体评估，初步分析筛查内容如下：

- a) 消费者反映集中、社会关注度高、产品问题严重、已造成或可能造成安全事故的问题；
- b) 企业自主开展类似召回性质的市场处置活动，未按法规要求向主管部门报告的情况；
- c) 在国内市场销售的国外召回产品或同类型产品等情况。

5.2.2 产品召回技术机构对收集的消费品安全风险信息进行分类，收集相关证明材料，查找并核实危及人身、财产安全的不合理危险的消费品安全风险信息，确认消费品的生产者、品牌、型号规格、批次、生产日期。

5.2.3 产品召回技术机构应通过以下方法核实缺陷信息：

- a) 电话回访提供缺陷信息的消费者（使用者）；
- b) 勘察伤害事故现场，了解事故经过；
- c) 调查消费者（使用者）的使用情况；
- d) 调阅医疗诊断证明；
- e) 进行同类消费品使用情况类比。

5.3 技术分析

5.3.1 产品召回技术机构可召集消费品召回技术专家库中 3 名以上（单数）相关领域专家进行技术会商，对消费品是否存在缺陷及对消费者人身和财产安全产生损害的可能性、程度、范围进行初步评估，提出专家建议。

5.3.2 技术会商存在重大争议时，继续跟踪风险信息，扩大风险信息来源范围，增加风险信息收集数量，另行组织专家进行技术会商评估。

5.3.3 产品召回技术机构根据信息资料分析，认为消费品可能存在缺陷，将该消费品的安全风险信息、相关证明材料、技术会商结果汇总后，以书面报告形式报送主管部门。

5.3.4 主管部门以技术会商结果作为通知生产者开展调查分析、组织产品召回技术机构开展消费品安全风险监测或启动缺陷调查的重要依据。

5.4 信息共享

5.4.1 产品召回技术机构通过国家消费品召回综合管理信息系统查阅国家市场监督管理总局和其他地方主管部门共享的缺陷信息，用于发现和识别自治区内可能存在的消费品安全风险。

5.4.2 主管部门将产品召回技术机构收集到的缺陷信息报告、媒体舆情、产品问题、抽检抽查、境外召回等信息共享给监管部门。

5.4.3 主管部门发现消费品生产者不在自治区内的，应当自发现之日起五个工作日内通报生产者所在地的省级市场监督管理部门。

6 缺陷调查

6.1 通知生产者开展调查分析

6.1.1 通过信息收集处理，发现本辖区内的生产者生产的产品可能存在缺陷的，应由召回主管部门下达《消费品调查分析通知书》通知生产者立即开展调查分析(通知书可参考附录 B)。

6.1.2 主管部门应按《消费品调查分析通知书》要求收集《生产者调查分析报告》。

6.1.3 如果发现产品可能存在缺陷而生产者不在本辖区的，应当及时将产品可能存在缺陷的信息共享、移送生产者所在地省级市场监管部门。

6.2 主管部门开展缺陷调查

6.2.1 生产者未按照通知要求开展调查分析，或者主管部门认为生产者调查分析结果不足以证明产品不存在缺陷的，主管部门应组织开展缺陷调查，启动缺陷调查的通知书可参考附录 B。

6.2.2 主管部门认为产品可能存在足以造成严重后果或者影响范围较大的缺陷的，可以直接组织缺陷调查。

6.3 缺陷调查方式

主管部门可以委托产品召回技术机构在缺陷调查过程中提供技术支撑，调查方法包括但不限于以下方式：

- a) 向相关单位和个人了解产品可能存在缺陷的情况；
- b) 开展缺陷分析试验，含检验检测、失效分析测试、故障复现等；
- c) 进入生产者和其他经营者的生产经营场所进行现场调查，查阅、复制相关资料和记录；
- d) 开展产品安全与缺陷风险评估，判定风险等级；
- e) 必要时，主管部门约谈生产者。

7 风险评估

7.1 信息收集

产品事故或伤害信息越多越有利于风险分析。采集信息尽可能做到有效、准确、全面和快速，以提高评估结论的精准性和及时性，采集信息可以采取多种方式和渠道。

7.2 信息调查

收集到的信息经初步判断认为某类产品可能存在不合理危险时,开展针对性调查,收集基础资料信息、事故信息、受影响产品范围信息等内容。

7.3 风险识别

只有识别出危险后,才可能采取针对性措施降低有关风险,因此应全面系统地考虑,以保证尽可能识别危险。分析产品在可预见的使用和可预见的滥用过程中的危险,以及导致或可能导致发生事故或伤害的原因和影响因素。必要时可对风险评估涉及的伤害或事故场景进行复现测试。如果需要对产品进行测试分析,尽量选择相同型号、相同批次的产品。

7.4 成立专家组

主管部门负责组织消费品召回技术专家成立专家组开展缺陷风险评估。技术专家需从国家市场监督管理总局专家库、自治区消费品召回技术专家库中选取。专家组人数宜为单数,不得少于3人,专家选取宜采用回避原则。专家组实行组长负责制,负责消费品风险监测评估现场管理、评估结果汇总报告。

7.5 风险分析

风险分析主要是基于识别出的危险和相关风险影响因素等开展分析,包括分析伤害后果的严重性、伤害发生的可能性等,为风险评价提供所需的信息。

7.6 风险评价

风险评价是在风险识别和风险分析的基础上,对伤害的严重性等级和其对应的风险发生可能性概率进行综合考虑,得出风险等级。风险等级通常分为严重风险、高风险、中风险和低风险四个等级。用其中最高风险等级表示风险的程度。

7.7 评估结果

通过对消费品安全风险评估,专家组认定为缺陷时,应对缺陷产生原因进行技术分析,评估缺陷可能造成危害人群的年龄范围,伤害的程度,指明产生缺陷的主要原因,明确该缺陷属于哪一类缺陷(设计、制造、警示等),给出能有效消除该缺陷采取补救措施的推荐建议,如:退货、换货、修理、补充或修正警示说明等方法。

7.8 风险控制措施

风险等级和是否采取召回措施之间没有必然的联系,但是通常情况下,根据不同的风险等级宜采取相应的措施以控制风险。

- a) 严重:有灾难性的后果并频繁发生的伤害风险。风险不可接受。宜迅速采取召回措施。
- b) 高:宜尽快采取召回措施。
- c) 中等:综合考虑是否需要采取召回措施。当所涉产品存在意外致命等伤害后果非常严重时,即使这些意外事件发生的概率极低,也宜采取召回等措施。
- d) 低:有轻微的后果,风险可控。视具体情况,采取相应措施提升产品安全质量。

8 召回

8.1 主动召回

8.1.1 主管部门未介入，生产者调查分析认为产品存在缺陷，主动实施召回的。

8.1.2 主管部门获取缺陷线索，通知生产者开展调查分析，生产者调查分析后认为产品存在缺陷主动实施召回的。

8.1.3 主管部门获取缺陷线索并开展缺陷调查，受调查影响，生产者承认产品存在缺陷，主动实施召回的。

8.1.4 主管部门调查判定产品存在缺陷，通知生产者要实施召回，生产者按通知要求实施主动召回的。

8.2 责令召回

生产者既不按照主管部门通知要求实施召回又未在规定期限内提出异议，或者经缺陷认定确认产品存在缺陷但仍未实施召回的，由国家市场监管总局责令生产者实施召回。

8.3 召回实施

8.3.1 指导生产者报告召回方案

8.3.1.1 生产者主动实施召回的，应当自调查分析认为产品存在缺陷之日/自接到召回通知之日/自被责令召回之日起十个工作日内，通过国家缺陷消费品召回综合管理信息平台(企业初次登录系统需进行注册)向所在地主管部门报告召回方案。

8.3.1.2 召回方案包括召回计划(可参考附录 F)、召回新闻稿(可参考附录 G)、召回事项说明(可参考附录 H)，生产者需在提交的上述材料上加盖公章。

8.3.2 召回方案检查

主管部门通过国家缺陷消费品召回综合管理信息平台对生产者提交的召回方案进行形式评估，并指导生产者上传相关记录。

8.3.3 召回信息发布

主管部门通过国家消费品召回综合管理信息平台 and 部门官方网站等及时向社会发布召回信息。主管部门可与辖区内主要产品生产者建立产品召回信息共享机制，便于召回信息的快速响应和反馈。

8.3.4 指导生产者完成召回总结

主管部门应指导生产者自召回实施之日起每三个月通过国家缺陷消费品召回综合管理信息平台向主管部门报告召回阶段性总结(可参考附录I，需加盖单位公章)，并在完成召回计划后十五个工作日内提交召回总结(可参考附录J，需加盖单位公章)。

8.3.5 召回效果评估

主管部门通过国家缺陷消费品召回综合管理信息平台对生产者提交的召回阶段性报告和召回总结报告进行跟踪与评估。发现生产者召回的产品范围不准确、召回措施未能消除缺陷或者降低安全风险的，应当通知生产者重新实施召回。

附 录 A
(资料性)
消费品调查分析通知书

消费品调查分析通知书见图A. 1。

消费品调查分析通知书

(发文单位) 调查分析 (文号)

(生产者) :

现发现你公司生产的__产品涉嫌存在缺陷，根据《消费品召回管理暂行规定》的要求，请你公司立即对上述产品进行调查分析，并于__年__月__日前将调查分析结果报送我局。

如你公司确认产品存在缺陷，应按照《消费品召回管理暂行规定》的要求，主动实施召回。

一、产品基本信息

产品名称		品牌	
型号/规格		批号/批次	

二、可能存在的缺陷描述

三、缺陷可能导致的后果

四、联系方式

单位（章）

日期： 年 月 日

本文书一式两份。一份送达当事人，一份行政部门存档。

图A. 1 消费品调查分析通知书

附 录 B
(资料性)
消费品召回通知书

消费品召回通知书见图B. 1。

消费品召回通知书

(发文单位) 召回通知 (文号)

(生产者) :

____年__月__日至____年__月__日，我局对你公司生产的__产品(缺陷描述)问题开展了缺陷调查及认定工作。经调查核实，确定你公司生产的上述产品存在缺陷。请你公司自收到本通知书之日起 10 个工作日内，按照《消费品召回管理暂行规定》的有关要求向我局报告召回计划，并实施召回。如对缺陷调查结果有异议，应当自收到本通知书之日起 10 个工作日内向我局提出书面说明，并提供相关证明材料，逾期视为放弃权利。

既不按照本通知要求实施召回又未在规定期限提出异议的，根据《消费品召回管理暂行规定》的规定，将责令你公司召回。

一、缺陷产品信息

产品名称		品牌	
型号/规格		批号/批次	

二、缺陷描述

三、缺陷可能导致的后果

四、联系方式

单位 (章)

日期: 年 月 日

本文书一式两份。一份送达当事人，一份行政部门存档。

图B. 1 消费品召回通知书

附 录 C
(资料性)
消费品安全风险信息收集表

消费品安全风险信息收集表见表C. 1。

表C. 1 消费品安全风险信息收集表

伤害事件描述	报告人姓名		性别	
			年龄	
	联系方式	电话: 住址:		
	人员身份	☐ 学生 ☐ 企业 ☐ 建筑工人 ☐ 机关事业单位 ☐ 教师 ☐ 医生 ☐ 其他:		
	发生地点			
	伤害发生时间			
	风险或伤害事件描述			
	风险或伤害类型	☐ 外伤 ☐ 骨伤 ☐ 挫伤 ☐ 神经伤害 ☐ 烫伤 ☐ 中毒 ☐ 窒息 ☐ 视听伤害 ☐ 其他:		
诊疗信息	☐ 未就医 ☐ 急诊 ☐ 门诊 ☐ 住院 ☐ 其他:			
消费品描述	产品名称			
	销售单位名称			
	销售单位地址			
	生产单位名称			
	生产单位地址			
	购货日期			
	生产日期/批号			
备注				

附 录 D
(资料性)

消费品安全风险评估意见表

消费品安全风险评估意见表见表D. 1。

表D. 1 消费品安全风险评估意见表

产 品 信 息	生产企业			
	产品名称			
	规格型号			
	商标			
	判定依据			
	产品缺陷项目描述			
评估依据		1、《消费品召回管理暂行规定》（国家市场监管总局19号令） 2、《宁夏回族自治区消费品召回管理工作暂行办法》（宁市监发【2023】4号）		
评估结论		专家组根据《消费品召回管理暂行规定》进行了技术分析和风险评估，得出以下结论：		
评审专家组名单				
姓名	单位	职称	签名	

附 录 E
(资料性)
事故及危险报告信息表

E.1 事故及重大危险报告信息表（生产者）见表 E.1。

表E.1 事故及重大危险报告信息表（生产者）

生产者信息			
生产者名称			
生产者地址			
统一社会信用代码			
法定代表人		企业网址	
负责人		电话	
		邮箱	
联系人		电话	
		邮箱	
产品信息			
产品名称		品牌	
型号		批次	
生产数量		销售数量	
产品外观特征照片			
事故			
发生时间		发生地点	
发生经过			
导致的后果	(伤亡情况、造成的经济损失等)		
投诉、索赔、故障案例信息及分析报告	(如消费者投诉、事故信息、伤害信息、法院判决信息、分析报告等，以附件形式提供)		
事故原因初步分析			
危险			
危险描述	(对应危险选项)		
可能导致的后果	(可能导致的伤亡情况、造成的经济损失等)		
投诉、索赔、故障案例信息及分析报告	(如消费者投诉、事故信息、伤害信息、法院判决信息、分析报告等，以附件形式提供)		

E.2 事故及重大危险报告信息表（经营者）见表 E.2。

表E.2 事故及重大危险报告信息表（经营者）

经营者信息			
经营者名称			
经营者地址			
统一社会信用代码			
法定代表人		企业网址	
负责人		电话	
		邮箱	
联系人		电话	
		邮箱	
产品信息			
产品名称		品牌	
型号		批次	
采购数量		销售数量	
产品外观特征照片			
事故			
发生时间		发生地点	
发生经过			
导致的后果	（伤亡情况、造成的经济损失等）		
投诉、索赔、故障案例信息及分析报告	（如消费者投诉、事故信息、伤害信息、法院判决信息、分析报告等，以附件形式提供）		
事故原因初步分析			
危险			
危险描述	（对应危险选项）		
可能导致的后果	（可能导致的伤亡情况、造成的经济损失等）		
投诉、索赔、故障案例信息及分析报告	（如消费者投诉、事故信息、伤害信息、法院判决信息、分析报告等，以附件形式提供）		

附 录 F
(资料性)
消费品召回计划

消费品召回计划见表F. 1。

表F. 1 消费品召回计划表

生产者名称			
产品名称		品牌	
型号/规格			
生产起止日期		涉及数量	
生产批号/批次			
产品描述及外观照片			
存在的缺陷			
可能导致的后果			
避免损害发生的应急处置方式			
具体召回措施			
召回负责机构	(生产者或授权机构)		
召回联系方式	(召回服务热线等)		
召回进度安排	(召回启动时间等)		
其他需要报告的内容	(事故及人员伤亡情况)		
其他信息			

附 录 G
(资料性)
消费品召回新闻稿

消费品召回新闻稿见图G. 1。

XX公司(扩大)召回
(部分)XX产品

日前,XX公司按照《消费品召回管理暂行规定》的要求,向国家市场监督管理总局(或XX省/市市场监督管理局)报告了召回计划,将自即日起,召回XX年XX月至XX年XX月期间制造的(部分)XX牌XX型号XX【产品名称】,涉及数量为X件。(此次召回是在XX年XX月XX日实施的XX召回活动基础上的扩大召回,两次共计召回数量为XX件。)

本次召回范围内的XX牌XX型号XX【产品名称】,由于XX原因,可能存在XX安全隐患【存在的缺陷,可能导致的后果】。

XX公司将通过免费为客户采取XX(退货/换货/修理/补充或修正警示说明)方式【召回措施】,以消除安全隐患。

用户可通过客户服务热线(XX)进一步了解具体情况。此外,用户也可登录国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心网站(www.samrdprc.org.cn)、中国产品安全与召回信息网(www.recall.org.cn),关注微信公众号(SAMRDPRC),了解更多信息,反映缺陷线索。

图G. 1 消费品召回新闻稿

附 录 H
(资料性)
消费品召回事项说明

H.1 生产者信息

生产者信息应按表H.1填写。

表H.1 生产者信息表

生产者名称			
统一社会信用代码			
地址		邮编	
法定代表人		企业网址	
召回负责人		职务	
固定电话		手机	
传真		电子邮件	
召回联系人		职务	
固定电话		手机	
传真		电子邮件	
注：生产者在国家缺陷消费品召回综合管理信息平台注册、报告后，系统将自动生成召回编号。			

H.2 召回产品信息

召回产品信息应按表H.2填写。

表H.2 召回产品信息表

产品名称		品牌	
型号/规格			
生产批号/批次			
生产起止日期			
生产数量		涉及数量	
产品生产类型	国产/进口		
产品外观特征及照片			

H.3 销售渠道及销售信息（可另附页）

销售渠道及销售信息见表H.3。

表H.3 销售渠道及销售信息表

销售商名称	销售地区	销售数量	销售日期	库存数量
注：需注明主要销售商、销售地区及数量。说明直销还是分销，并注明主要经销商、销售地区及数量，若涉及经销商数量较多时，可以以附件形式提供。				

H. 4 缺陷描述信息

- H. 4. 1 缺陷具体情形、所在位置及照片（图片）。
- H. 4. 2 缺陷产生原因。
- H. 4. 3 缺陷确定的时间和方法。
- H. 4. 4 缺陷分析报告。
- H. 4. 5 缺陷可能导致的后果（说明可能产生的危险及其严重程度）。
- H. 4. 6 缺陷的投诉、索赔及故障案例信息。包括但不限于：缺陷报告案例或投诉数量、事故、人员伤亡情况、保修或索赔案件，以及全球其它市场的前述数据。
- H. 4. 7 如果缺陷的零部件或者用于召回维修的零部件是从其它生产者采购的，提供该制造商的详细信息并按表H. 4填写。

表H. 4 制造商信息表

缺陷零部件生产者名称			
地址			
法定代表人		电话	
用于召回维修的零部件生产者名称			
地址			
法定代表人		电话	
传真		E-mail	
注：如零部件生产者未变更，则不需重复填写。			

H. 5 缺陷补救措施

- H. 5. 1 停止生产销售缺陷产品的措施（可另附页）。
- H. 5. 2 通知其他经营者停止销售缺陷产品的措施（可另附页）。
- H. 5. 3 告知消费者避免损害发生的应急处置方法。
- H. 5. 4 采取的召回措施（补充或修正警示标识/修理/更换/退货等补救措施以及召回措施有效性的说明）。
- H. 5. 5 是否在其它国家或地区召回(□是 □否)。如果选择“是”，请说明在哪些国家或地区实施召回、召回数量、召回措施及召回时间安排。

H. 6 召回实施

- H. 6. 1 召回的具体组织实施及计划完成时间等（可另附页）。
- H. 6. 2 建议国家市场监督管理总局（或省级市场监管部门全称）向社会发布召回信息的时间。
- H. 6. 3 计划向社会发布缺陷产品召回信息的方式。
- H. 6. 4 缺陷产品/零部件无害化处理方式。

H. 7 对召回效果的预测

- H. 7. 1 预计召回缺陷产品的数量。

H. 7. 2 预计召回缺陷产品的时间。

H. 8 召回费用预算

召回费用预算应按照表H. 5填写。

表H. 5 召回费用预算表

涉及数量		涉及缺陷零部件名称	
整机产品单价		替换部件单价	
维修总费用		物流总费用	
对回收的缺陷产品或零部件处理总费用		临时人工总费用	
用户补偿总费用		总法律成本	
因召回发生的市场份额损失费		其他费用	
召回预算费用合计			
其他说明事项			
生产者名称（签章） 日期： 年 月 日			
注1：费用单位为元，以上费用无则填0。 注2：数量单位为消费者可直接采购的最小销售包装或销售单元。			

附 录 I
(资料性)
消费品召回阶段性总结

消费品召回阶段性总结见表I. 1。

表I. 1 消费品召回阶段性总结

XX市场监督管理局： 按照《消费品召回管理暂行规定》的有关规定，我公司现对召回活动提交召回阶段性报告。			
召回 基本 信息	召回编号		
	公告发布时间		
	产品名称型号		
	生产起止日期		
	产品缺陷描述		
	召回起止时间		
本报告起止时间			
本报告提交人		联系方式	
缺陷产品数量		本阶段召回数量	
本阶段预期完成率		本阶段实际完成率	
缺陷产品单值		单件召回成本	
召回预算经费		本阶段支出经费	
本阶段完成率评估		☐ 是/ ☐ 否达到完成率目标	
产品销售渠道	☐ 官网 ☐ 电商 ☐ 专营门店 ☐ 商场 ☐ 超市 ☐ 其他：		
产品设计寿命			
召回信息 发布渠道	☐ 网站 详细网站： ☐ 新闻媒体 详细媒体： ☐ 自媒体 详细自媒体平台： ☐ 门店公告 ☐ 其他：		
通知方式	☐ 电话 ☐ 短信 ☐ 电子邮件 ☐ 信件 ☐ 其它：		
召回活动 准备情况	☐ 是/ ☐ 否建立了召回工作团队。 ☐ 是/ ☐ 否对召回工作团队进行业务培训。 ☐ 是/ ☐ 否预算了召回活动经费，如有，预算经费 元。 ☐ 是/ ☐ 否建立了召回活动咨询热线电话，如有，共有 部。 ☐ 是/ ☐ 否建立了召回活动咨询网络平台，如有，请列出：		
缺陷产品 召回措施	☐ 修正或补充标识 ☐ 修理 ☐ 更换 ☐ 退货 ☐ 其它：		

表 1.1 消费品召回阶段性总结（续）

召回措施是否有效	☐否出现新的伤害的投诉，如有，投诉起。 ☐是/☐否出现新增缺陷。如有,请描述：
未达到预期完成率的原因	☐消费者未能获知召回信息。 ☐消费者联系不上。 ☐消费者召回意愿不强烈。 ☐产品已经报废。 ☐召回措施对消费者不太便捷。 ☐召回等待时间太长。具体等待时间： ☐消费者认为召回措施解决不了问题。 ☐召回存在附加条件。附加条件： ☐其它原因：
本阶段召回措施有效性评估	
下一步计划采取的措施	
注：完成率=完成召回消费品数量/涉及消费品数量。	

附 录 J
(资料性)
消费品召回总结

消费品召回总结见表J. 1。

表J. 1 消费品召回总结

XX市场监督管理局： 按照《消费品召回管理暂行规定》的有关规定，我公司现对召回活动提交召回总结报告。			
召回 基本 信息	召回编号		
	公告发布时间		
	产品名称型号		
	生产起止日期		
	产品缺陷描述		
	召回起止时间		
本报告提交人		联系方式	
缺陷产品数量		实际召回数量	
预期完成率		实际完成率	
缺陷产品单值		单件召回成本	
召回预算经费		实际支出经费	
完成率评估		☐ 是/ ☐ 否达到召回完成率目标	
产品销售渠道		☐ 官网 ☐ 电商 ☐ 专营门店 ☐ 商场 ☐ 超市 ☐ 其他：	
产品设计寿命			
召回信息发布渠道		☐ 网站 详细网站： ☐ 新闻媒体 详细媒体： ☐ 自媒体 详细自媒体平台： ☐ 门店公告 ☐ 其他：	
通知消费者方式		☐ 电话 ☐ 短信 ☐ 电子邮件 ☐ 信件 ☐ 其它：	
召回活动准备情况		☐ 是/ ☐ 否建立了召回工作团队。 ☐ 是/ ☐ 否对召回工作团队进行业务培训。 ☐ 是/ ☐ 否预算了召回活动经费，如有，预算经费 元。 ☐ 是/ ☐ 否建立了召回活动咨询热线电话，如有，共有 部。 ☐ 是/ ☐ 否建立了召回活动咨询网络平台，网络平台名称：	
缺陷产品召回措施		☐ 修正或补充标识 ☐ 修理 ☐ 更换 ☐ 退货 ☐ 其它：	
召回措施是否有效		☐ 是/ ☐ 否出现新的伤害的投诉，投诉 起。 ☐ 是/ ☐ 否出现新增缺陷，新的缺陷：	

表J.1 消费品召回总结（续）

未达到预期完成率的原因	☐消费者未能获知召回信息。 ☐消费者联系不上。 ☐消费者召回意愿不强烈。 ☐产品已经报废。 ☐召回措施对消费者不太便捷。 ☐召回等待时间太长。具体等待时间： ☐消费者认为召回措施解决不了问题。 ☐召回存在附加条件。附加条件： ☐其它原因：
此次召回措施有效性评估	
其它需要说明的问题	
生产者名称（签章） 日期： 年 月 日	
注：完成率=完成召回消费品数量/涉及消费品数量	